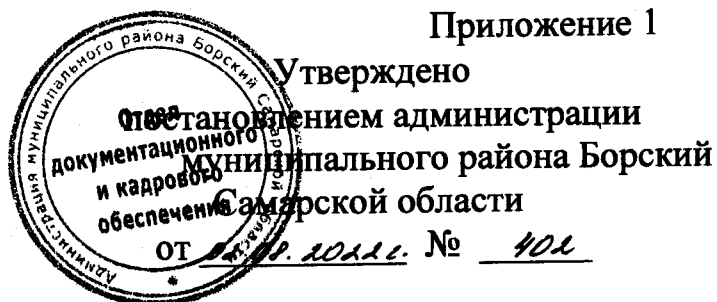


Приложение 1



**Положение
о муниципальном центре управления
муниципального района Борский Самарской области**

1. Общие положения

1.1. В целях настоящего Положения используются следующие понятия:

«Платформа обратной связи» (далее – ПОС) – подсистема «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)», обеспечивающая интерактивное взаимодействие государства с гражданами и организациями для решения актуальных задач и проблем посредством механизмов направления сообщений, поступающих ответственным получателям, проведения общественных обсуждений, опросов и голосований по вопросам местного значения, реагирования на сообщения пользователей в социальных сетях;

«Система «Инцидент менеджмент» — это подсистема обработки сообщений жителей субъекта Российской Федерации из открытых источников (социальных сетей): ВКонтакте, Одноклассники, Twitter, Facebook, Instagram, иных ресурсов электронных средств массовой информации;

«Тепловая карта» – информационно-аналитическая система для поддержки принятия управленческих решений, предназначенная для:

а) формализации и структурирования обращений, жалоб и сообщений граждан и организаций по социально-значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи;

б) мониторинга соблюдения сроков обработки и рассмотрения обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших через ПОС и другие интегрированные каналы обратной связи;

в) формирования и представления аналитических данных по результатам обработки обращений и сообщений граждан и организаций;

г) формирования аналитических данных по основным тематикам обращений граждан и организаций, структурированных по функциональным обязанностям ответственных получателей в целях дальнейшей подготовки и направления предложений по принятию управленческих решений ответственными получателями;

д) мониторинга результатов работы ответственных получателей;

е) выявления проблемных точек и определения приоритетов по вынесению вопросов для опросов и голосований граждан Российской Федерации с целью принятия решений по формированию планов территориального и стратегического развития;

«Сообщения» – информация о необходимости решения актуальных для граждан и организаций проблем, получаемая ответственными получателями в письменной или устной форме, а также в форме электронного документа, при условии выбора способа подачи этой информации в порядке, не предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – 59-ФЗ).

«Обращения» – предложение, заявление или жалоба, полученные ответственными получателями в соответствии с порядком, предусмотренным Федеральным законом 59-ФЗ.

«Центр управления регионом Самарской области» - специализированный пункт управления, осуществляющий свою деятельность в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 №1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей

и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов», постановлением Губернатора Самарской области от 04.09.2020 № 257 «О создании Центра управления регионом Самарской области»;

«Механизм ускоренного решения» - совокупность организационных и технических мероприятий, реализация которых позволяет производить регистрацию, рассмотрение по существу, подготовку и направление ответов на обращения и сообщения граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи, в срок до 30 календарных дней;

«План («дорожная карта») по устранению причин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи» - последовательно изложенный перечень мероприятий, направленных на устранение причин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи, реализация которых обеспечит снижение количества обращений и сообщений граждан и юридических лиц по таким тематикам, с указанием конкретного срока реализации мероприятий и ответственных должностных лиц исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления;

«Социально-значимые тематики» - следующие отраслевые тематики: образование, здравоохранение, социальная защита, транспорт, дорожная деятельность, энергетика, жилищно-коммунальное хозяйство, обращение с твердыми коммунальными отходами, имущество, земля и недвижимость, строительство, потребительский рынок и торговля, спорт, культура, опека и попечительство.

1.2. Задачами муниципального центра муниципального района Борский Самарской области (далее – МЦУ) являются:

а) мониторинг обработки обращений и сообщений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также граждан Российской Федерации, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации, и юридических лиц любых организационно-правовых форм (далее – граждане и организации), поступающих в администрацию муниципального района Борский Самарской области (далее – Администрация), муниципальные учреждения, работающие с обращениями и сообщениями граждан, функции и полномочия учредителя которых осуществляет Администрация, а также в сельские поселения, образованные на территории муниципального района Борский Самарской области (далее – ответственные получатели), в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства, включая платформу обратной связи, систем обратной связи и обработки сообщений, публикуемых гражданами и организациями в общедоступном виде в социальных сетях, мессенджерах, иных средствах электронной массовой коммуникации, включающий в себя:

анализ поступающих обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступивших в адрес Администрации и ответственных исполнителей;

структурирование и формализация сути обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

выявление первопричин проблем обращений и сообщений граждан и организаций, разработку плана («дорожной карты») по устранению причин обращений и сообщений граждан и юридических лиц по социально значимым тематикам, полученных по всем видам каналов обратной связи;

мониторинг сроков и качества обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

разработку и внедрение «механизмов ускоренного решения» при обработке обращений и сообщений;

сбор информации об удовлетворенности граждан и юридических лиц результатами обработки их обращений и сообщений;

сводный анализ результатов обработки обращений и сообщений граждан и юридических лиц;

б) формирование комплексной картины проблем на основании анализа:

обращений и сообщений граждан и юридических лиц, поступающих в адрес Администрации (её подразделений) и ответственных исполнителей;

обратной связи в формате результатов голосования и общественного обсуждения;

мониторинга работы Администрации (её подразделений) и ответственных исполнителей для отчета Главе муниципального района Борский Самарской области;

выявления конфликтных ситуаций и ошибок при коммуникации Администрации (её подразделений) и ответственных исполнителей с гражданами и юридическими лицами, организация каналов коммуникации с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации;

в) формирование рекомендаций по онлайн-взаимодействию Администрации (её подразделений) и ответственных исполнителей с гражданами и юридическими лицами, предложений по разработке соответствующих сервисов, выработка рекомендаций для определения приоритетов работы Администрации (её подразделений) и ответственных исполнителей;

г) выявление и анализ лучших практик, процессов государственного и муниципального управления;

д) выработка рекомендаций для оперативного решения обнаруженных проблем во взаимодействии Администрации (её подразделений) и ответственных исполнителей с гражданами и юридическими лицами;

е) проведение аналитических исследований по удовлетворенности граждан и юридических лиц действиями Администрации (её подразделений) и ответственных исполнителей;

ж) разработка информационных материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, целевых групп граждан и юридических лиц с учетом их географического размещения и других характеристик, адаптация указанных материалов с учетом особенностей целевой аудитории и каналов информирования, информирование граждан и юридических лиц по тематикам работы МЦУ;

з) проведение образовательных семинаров в сфере деятельности МЦУ;

и) координация формирования и сопровождения официальных страниц (групп) Администрации (её подразделений) и ответственных исполнителей в средствах электронной массовой коммуникации на территории муниципального района Борский Самарской области;

к) содействие формированию дополнительных условий для обеспечения открытости деятельности органов и организаций.

1.3. Деятельность МЦУ, связанная с обращениями и сообщениями, организуется по социально-значимым тематикам. Администрация вправе формировать дополнительные отраслевые и тематические блоки и расширять тематики работы МЦУ.

2. Структура МЦУ

2.1. В целях создания и функционирования МЦУ Администрация назначает следующих ответственных лиц за создание и функционирование МЦУ:

2.1.1. Куратор МЦУ от Администрации – руководитель аппарата администрации муниципального района Борский Самарской области, несущий персональную ответственность за создание и функционирование МЦУ.

Куратор МЦУ от Администрации:

а) определяет основные направления развития МЦУ;

б) по согласованию с Центром управления регионом Самарской области утверждает показатели по оценке эффективности работы МЦУ;

в) осуществляет координацию деятельности органов местного самоуправления, ответственных исполнителей при реализации мероприятий по созданию, функционированию и развитию МЦУ;

г) организует согласование повесток, дат и времени проведения совещаний с участием Главы муниципального района Борский Самарской области и со своим участием;

д) координирует деятельность Администрации, органов местного самоуправления, ответственных исполнителей к проведению мероприятий в МЦУ.

2.1.2. Руководитель МЦУ – руководитель аппарата администрации муниципального района Борский Самарской области, наделённый необходимыми и достаточными полномочиями для:

а) осуществления непосредственного руководства операционной деятельностью МЦУ;

б) организации сбора, анализа и систематизации поступающих от граждан и организаций обращений и сообщений по всем каналам связи;

в) координации взаимодействия ответственных получателей с гражданами и организациями в рамках работы МЦУ;

г) обеспечения решения других задач, необходимых для эффективного функционирования МЦУ.

2.1.3. Руководители отраслевых блоков (социально-значимых тематик) МЦУ - должностные лица муниципального образования и/или ответственные исполнители, входящие в состав МЦУ.

Руководители отраслевых блоков МЦУ:

а) обеспечивают взаимодействие курируемого отраслевого блока с МЦУ;

б) участвуют в разработке и согласовании документов, необходимых для организации деятельности отраслевого блока МЦУ, выполнения стоящих перед МЦУ задач;

в) обеспечивают реализацию задач МЦУ в рамках курируемых отраслевых блоков;

г) проводят мониторинг и анализ обращений и сообщений граждан и организаций, поступивших в адрес муниципального образования и ответственных получателей муниципального образования по курируемым отраслевым направлениям;

д) структурируют и формализуют суть обращений и сообщений граждан и организаций;

е) осуществляют мониторинг соблюдения сроков и качества обработки ответственными получателями обращений и сообщений граждан и организаций, поступающих по различным каналам связи;

ж) проводят сбор и анализ информации об удовлетворённости граждан и организаций результатами обработки их обращений и сообщений ответственными получателями муниципального образования;

з) обеспечивают синхронизацию работы курируемых отраслевых блоков с мероприятиями по цифровизации приоритетных отраслей экономики и социальной сферы на уровне муниципального образования.

Необходимость назначения руководителей отраслевых блоков определяется куратором МЦУ.

2.1.4. Ответственный МЦУ за работу в системе «Инцидент менеджмент» - главный специалист аппарата Администрации муниципального района Борский Самарской области, ответственный за связь с общественностью:

а) осуществляет функции координатора в системе «Инцидент менеджмент»;

б) проводит рейтингование работы Администрации (её подразделений), ответственных исполнителей с обратной связью по обращениям и сообщениям граждан и организаций в части работы системы «Инцидент менеджмент»;

в) анализирует поступающие обращения и сообщения граждан и организаций через систему «Инцидент менеджмент», выявляет причины и факторы роста количества обращений;

г) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление по обращениям граждан и организаций в части системы «Инцидент менеджмент».

2.1.5. Ответственный МЦУ за работу в ПОС - главный специалист аппарата Администрации муниципального района Борский Самарской области по организационной работе:

- а) осуществляет функции координатора в ПОС;
- б) проводит рейтингование работы муниципального образования (его подразделений), ответственных исполнителей в ПОС;
- в) анализирует поступающие в ПОС обращения и сообщения граждан, выявляет причины и факторы роста количества обращений;
- г) обеспечивает своевременный анализ, составление и предоставление отчетности обратной связи по обращениям граждан и организаций, поступающим в ПОС.

2.2. При необходимости отдельные участники МЦУ могут совмещать исполняемые ими обязанности.

2.3. Необходимость назначения дополнительных участников в целях создания и функционирования МЦУ определяется куратором МЦУ.

3. Взаимоотношения и роли в обеспечении функционирования МЦУ

3.1. МЦУ выполняет свои функции во взаимодействии с Администрацией, ответственными получателями Администрации, Центром управления региона Самарской области (далее - ЦУР СО).

3.2. Взаимодействие ЦУР СО и МЦУ определяется Регламентом взаимодействия МЦУ и ЦУР СО (приложение к Положению).

3.3. МЦУ:

а) осуществляет проверку и свод информации о реализации мероприятий по направлениям и тематикам деятельности МЦУ в форме еженедельной аналитической записки для предоставления Главе муниципального района Борский Самарской области и куратору МЦУ;

б) обеспечивает рейтингование подразделений Администрации, ответственных получателей по количеству, срокам рассмотрения и полноте

реагирования по существу на обращения, сообщения граждан и организаций;

в) совместно с руководителями отраслевых блоков обеспечивает создание межведомственных и отраслевых механизмов для:

внедрения механизмов ускоренного решения проблем по тематикам обращений и сообщений граждан и организаций;

разработки планов («дорожных карт») по устранению первопричин обращений и сообщений граждан и организаций по тематикам отраслевых блоков МЦУ;

формирования и внедрения в работу руководителей отраслевых блоков лучших практик цифровизации, реализация которых обеспечивает достижение экономического эффекта и (или) повышение производительности труда, уровня и (или) качества принятия управленческих решений в Администрации;

интеграции муниципальных информационных систем с тепловой картой.

Приложение
к Положению о муниципальном центре
управления муниципального района
Борский Самарской области

Регламент
взаимодействия Центра управления регионом Самарской области
и муниципального центра управления муниципального района
Борский Самарской области

Данный Регламент устанавливает основные направления, порядок взаимодействия и информационного обмена Центра управления регионом Самарской области (далее – ЦУР Самарской области) и муниципального центра управления муниципального района Борский Самарской области (далее – МЦУ).

Раздел 1. Общие положения

1.1. ЦУР Самарской области - проектный офис, созданный в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16.11.2020 №1844 «Об утверждении Правил предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов и Правил создания и функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов» (далее – постановление Правительства РФ №1844), постановлением Губернатора Самарской области от 04.09.2020 № 257 «О создании Центра управления регионом Самарской области» (далее – Постановление № 257).

1.2. МЦУ – специализированный пункт управления, созданный на базе администрации муниципального района Борский Самарской области, деятельность которого регламентируется настоящим постановлением.

Раздел 2. Порядок взаимодействия ЦУР Самарской области и МЦУ

2.1. В целях создания и обеспечения функционирования в Самарской области муниципальных центров управления, ЦУР Самарской области координирует деятельность по созданию и функционированию МЦУ.

2.2. ЦУР Самарской области определяет основные показатели по оценке эффективности работы МЦУ.

2.3. По решению куратора ЦУР Самарской области могут быть установлены дополнительные показатели, планируемые к достижению в рамках работы МЦУ.

2.4. В целях контроля качественного решения задач и исполнения функций МЦУ:

а) предоставляет по запросу ЦУР Самарской области материалы, относящиеся к созданию и функционированию МЦУ;

б) ежеквартально до 05 числа месяца, следующего за отчетным, предоставляют в адрес руководителя ЦУР Самарской области сведения о значениях показателей в соответствии с приложением 1 к Правилам предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденным постановлением Правительства РФ № 1844;

в) ежегодно не позднее 20 декабря предоставляют в адрес руководителя ЦУР Самарской области сведения о значениях показателей в соответствии с приложением 1 к Правилам предоставления субсидии из федерального бюджета автономной некоммерческой организации по развитию цифровых проектов в сфере общественных связей и коммуникаций «Диалог Регионы» на создание и обеспечение функционирования в субъектах Российской Федерации центров управления регионов, утвержденным постановлением Правительства РФ № 1844.

2.5. В целях создания и функционирования в Самарской области муниципальных центров управления ЦУР Самарской области по запросу МЦУ:

а) направляет рекомендации по работе муниципальных центров управления по следующим направлениям:

- обратная связь;
- работа по продвижению в социальных сетях;
- информирование в социальных сетях;
- работа с информационными рисками;
- работа в информационных системах;
- формирование и сопровождение системы официальных страниц (групп) ответственных получателей муниципальных образований в средствах электронной массовой коммуникации на территории муниципального образования;

разработка информационных материалов для информирования, в том числе с использованием социальных сетей, мессенджеров и иных средств электронной коммуникации, целевых групп граждан и юридических лиц с учетом их географического размещения и других характеристик, адаптация указанных материалов с учетом особенностей целевой аудитории и каналов информирования, информирование граждан и юридических лиц по тематикам работы МЦУ;

б) организует обучение по вопросам, относящимся к компетенции муниципальных центров управления;

в) обеспечивает координацию взаимодействия с федеральными органами государственной власти в части синхронизации работы МЦУ с мероприятиями по цифровизации отдельных секторов экономики и социальной сферы в Самарской области.

2.6. В целях выполнения возложенных задач ЦУР Самарской области вправе:

а) запрашивать необходимые материалы, относящиеся к созданию и функционированию муниципальных центров управления;

б) осуществлять мониторинг реализации мероприятий по созданию и функционированию муниципальных центров управления в муниципальных образованиях Самарской области;

в) разрабатывать формы отчетов, в том числе автоматизированных, по оценке эффективности работы муниципальных центров управления Самарской области;

г) определять основные и дополнительные показатели по оценке эффективности работы муниципальных центров управления Самарской области;

д) предлагать новые отраслевые и тематические блоки и расширять тематику работы муниципальных центров управления Самарской области;

е) направлять задания по отработке информационных проектов;

ж) определять показатели по работе в системе «Госпаблики».

2.7. В целях выполнения возложенных задач МЦУ вправе:

а) запрашивать у ЦУР Самарской области необходимые консультации, относящиеся к созданию и функционированию муниципальных центров управления;

б) формировать дополнительные отраслевые и тематические блоки и расширять тематику работы МЦУ;

в) регулярно участвовать в обучающих курсах, семинарах, тренингах, проводимых ЦУР Самарской области, а также получать всю необходимую методологическую помощь;

г) вносить предложения по улучшению и оптимизации структуры и методов работы муниципальных центров управления Самарской области;

е) направлять отчеты по отработке информационных проектов;

ж) направлять информацию о работе МЦУ в системе «Госпаблики».

3. Заключительные положения

3.1. Внесение изменений в настоящий Регламент осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

Приложение 2

Утвержден
 постановлением администрации
 муниципального района Борский
 Самарской области
 от 02.05.2006 г. № 402

Состав муниципального центра управления
 муниципального района Борский Самарской области
 (далее - МЦУ)

№ п/п	Должность	Роль в МЦУ
1	Руководитель аппарата Администрации муниципального района Борский Самарской области	Куратор МЦУ от администрации муниципального района Борский Самарской области Руководитель МЦУ
2	Главный специалист аппарата Администрации муниципального района Борский Самарской области, ответственный за связь с общественностью	Ответственный за работу МЦУ в системе «Инцидент менеджмент»
3	Главный специалист аппарата Администрации муниципального района Борский Самарской области по организационной работе	Ответственный за работу МЦУ в системе ПОС Ответственный за работу МЦУ с обращениями, поступающими в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
4	Отдел по информационным и коммуникационным технологиям, технический специалист	Ответственный за работу МЦУ с обращениями, поступающими в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

5	И.о.Главы муниципального района Борский Самарской области по экономике и финансам	Руководитель отраслевого блока «Экономика»
6	Заместитель Главы муниципального района Борский Самарской области по ЖКХ, транспорту и дорожному хозяйству	Руководитель отраслевого блока «Жилищно-коммунальное хозяйство» Руководитель отраслевого блока «Энергетика» Руководитель отраслевого блока «Обращение с твёрдыми коммунальными отходами»
7	Заместитель Главы муниципального района Борский Самарской области по социальным вопросам, молодежной политике и спорту	Руководитель отраслевого блока «Здравоохранение» Руководитель отраслевого блока «Социальная защита» Руководитель отраслевого блока «Опека и попечительство» Руководитель отраслевого блока «Спорт» Руководитель отраслевого блока «Культура»
8	Начальник отдела архитектуры и градостроительства администрации муниципального района Борский Самарской области (в рамках компетенции)	Руководитель отраслевого блока «Строительство»
9	Начальник экономического отдела администрации муниципального района Борский Самарской области (в рамках компетенции)	Руководитель отраслевого блока «Потребрынок и торговля»

10	Начальник отдела по ЖКХ и дорожному хозяйству (в рамках компетенции)	Руководитель отраслевого блока «Дорожная деятельность» Руководитель отраслевого блока «Транспорт»
11	Начальник Борского территориального отдела образования Юго-Восточного управления министерства образования и науки Самарской области (по согласованию)	Руководитель отраслевого блока «Образование»
12	Руководитель МКУ «Комитет по управлению муниципальным имуществом администрации муниципального района Борский Самарской области»	Руководитель отраслевого блока «Имущество» Руководитель отраслевого блока «Земля и недвижимость»
13	Главы сельских поселений муниципального района Борский Самарской области (по согласованию)	Руководители отраслевых блоков в части полномочий органов местного самоуправления сельских поселений муниципального района Борский Самарской области